

e-Government in der Exekutive

Schriftliche Hausarbeit in
Fachinformation Recht, Politik, Verwaltung

Prof. Bernhard Hütter

Vorgelegt von:

Stefan Volkmann

sv034@hdm-stuttgart.de

24799

Abgabedatum:

17.1.2013

Inhalt

Einführung	2
Der Umfang von e-Government: Informationsportale, online Behördengänge und elektronische Identifikationsmethoden (e-ID)	3
Wie funktioniert e-Government? Ein Beispielprozess am österreichischen Modell	4
Verbreitungsebenen von e-Government.....	5
Vorteile von e-Government gegenüber der klassischen Verwaltung	6
Nachteile und vermeintliche Probleme	7
Konklusion	9
Bibliographie.....	10

Einführung

„E-Government ist der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie mit dem Ziel, die Qualität und Effizienz der öffentlichen Verwaltung zu stärken und zu verbessern. Die Kommunikation für Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft wird erleichtert, die Kosten werden gesenkt und gleichzeitig die internen Abläufe und Wege merkbar beschleunigt. Dadurch kann die Qualität und Transparenz des öffentlichen Dienstes zum Nutzen aller Beteiligten wesentlich erhöht werden. E-Government ist das Synonym für einen modernen Staat.“ (Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 3) Anstatt klassisch aufs Amt zu gehen und bürokratische Verwaltungsprozesse über sich ergehen zu lassen, bedient sich der e-Government-Nutzer elektronischen Medien (vgl. ebd., S. 13). Anfangend bei einfachen Informationsportalen, bis hin zu personalisierten online Diensten (vgl. Capgemini, S. 13; United Nations 2012, S. 106), steht vor allem die Benutzeridentifizierung, die sogenannte *e-ID* (in Form von elektronisch lesbaren Ausweisen u.a.) im Mittelpunkt, sowie die vollständig elektronischen Abwicklung von Behördengängen und Formularausfüllungen, mündend in die Hoffnung auf ein verstärktes politisches und demokratisches Engagement. Die Anreize für Bürger, wie auch für die exekutiven Organe liegen auf der Hand: Rationalisierung und Vereinfachung (vgl. United Nations 2012, S. 105 f.). Angepackt und implementiert wird das Thema auf internationaler, nationaler, wie auch auf regionaler Ebene. Mit Aktionsplänen, best-practice-Austausch und Pilot-Projekten möchte die EU den Ausbau von interoperativen e-Government Systemen vorantreiben und damit den Zusammenhalt ihrer Mitglieder stärken (vgl. European Commission 2010; Schallbruch, S. 6) – und immer soll der Bürger im Mittelpunkt stehen (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 15).

Wie es um den diesen *„citizen centrist“*¹ (vgl. United Nations 2010, S. 3; United Nations 2012, S. 106 f.) steht, darüber soll diese Hausarbeit handeln. Technische, oder datenschutzrechtliche Fragestellungen, sowie vollkommen interne Vorgänge der Behörden sind eher zweitrangig. *„E-Government in der Exekutive“* beleuchtet nicht politikinterne Informationssysteme², sondern ausschließlich solche, die sich direkt der Verwaltung von Bürgeranliegen widmen³. Konsequenzen, Vor- und Nachteile werden anhand des *modus operandi* verschiedener Staaten und EU Projekten erörtert, vor allem am österreichischen⁴.

¹ „[...] *public services are designed to be responsive, citizencentric and socially inclusive*“ (United Nations 2012, S. iii).

² D.h. interne Informationssysteme der Judikative oder der Legislative (allgemeiner: *„government to government“* (G2G) - systeme (vgl. Der Messer)) werden nicht analysiert.

³ Darauf lässt sich schlussendlich der Begriff *„Exekutive“* im Bereich e-Government herunterbrechen (vgl. MerllwBot)

⁴ „[...] *the Austrian system is smoothly integrated with the pan-European interoperability system piloted by the STORK2 large scale pilot project.*“ (Øines 2012, S. 2; vgl. auch Capgemini, S. 11; Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 9) Das macht die österreichischen Ambitionen zum Vorzeigekandidaten. Bereits 2004 wurde hier ein Gesetz zur Initiierung von e-Government Infrastrukturen erlassen (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 10, 19 f.).

Der Umfang von e-Government: Informationsportale, online

Behördengänge und elektronische Identifikationsmethoden (e-ID)

Der Grundgedanke bei e-Government ist die elektronische Zusammenführung und Bereitstellung von Informationen für den Bürger an einer zentralen Stelle (vgl. United Nations 2012, S. 103 f.; Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 13 f.). Über ein Internetportal wird ein möglichst benutzerfreundlicher Zugang (vgl. United Nations 2012, S. 106) geschaffen, auch ‚one-stop-shop‘ genannt (vgl. Silhavy, S. 6). Zu jedem erdenklichen Anliegen⁵ sollen hier die richtigen Informationen gefunden werden (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 33). Das setzt eine barrierefreie, simple und einheitliche Gestaltung voraus (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 32 ff.), sowie analytische Werkzeuge und feedback-Kommentarfelder zur nutzernahen Weiterentwicklung⁶.

Angeknüpft an die Portalisierung von Regierungs- und Verwaltungsinformationen bietet sich an, Formulare und Dokumente gleich auf derselben Website verfügbar zu machen⁷. Eine Informationsplattform zu betreiben, auf der hingegen nur auf *physikalische* Formulare verwiesen, welche persönlich auf dem Amt abzuholen und wieder einzureichen sind, verschenkt den rationalisierenden Mehrwert der elektronischen Medien. Im Idealfall soll der Bürger also die auf seine Lebenslage angepassten⁸ Formulare im Portal finden, online bearbeiten und abschicken können – eine personalisierte Transaktion, ganz ohne Medienbruch (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 13 ff., 33 ff.; Capgemini, S. 13; United Nations 2012, S. 106).

An dieser Stelle setzen die technischen Herausforderungen an (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 16 f.). Es muss ein System bereitstehen, mit dem die online Abwicklung von Behördengängen möglich ist. Sicherheit spielt hier eine große Rolle (vgl. United Nations 2012, S. 105). Spätestens wenn ein Formular ausgefüllt abgeschickt wird, müssen höchste datenschutzrechtliche Grundsätze gewahrt sein (vgl. Tauber et al., S. 24 f.). Um diesen Ansprüchen nachzukommen bedarf es elektronischer Identifizierungsmethoden für die Nutzer der Onlinedienste, die unter dem Begriff *e-ID* subsumiert werden (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 35 f.). Mit diesen ergibt sich nicht nur die Möglichkeit der authentischen Identifizierung für elektronische Behördengänge, sondern auch für weitere, selbst privatwirtschaftliche Anwendungen (vgl. die verschiedenen Anwendungsbeispiele bei Bundesministerium des Inneren 2012; A-SIT Zentrum für sichere Informationstechnologie Austria), wie zum Beispiel Onlinebanking (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S.

⁵ „[...] some governments have begun to identify and segment their base and group their services around citizens' needs and situations based on a life-event or themed approach.“ (United Nations 2012, S. 106)

⁶ Vgl. hierzu das best-practice Beispiel des ‚social security administration‘ Portals der USA. Hier wird ein ‚customer satisfaction index‘ angelegt (vgl. United Nations 2010, S. 60). „Even in Europe, not even one third of government websites can be rated and commented upon by the user.“ (United Nations 2012, S. 107; vgl. auch Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 13 f.)

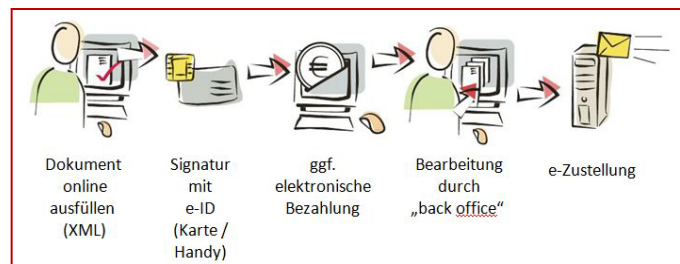
⁷ Bis zu diesem Punkt kommen auch *Parlamentsinformationssysteme*, die dem Bürger Drucksachen, Protokolle und Gesetzestexte der Legislative zu Verfügung stellen. Effektiv beschränkt sich der Aktionsradius dieser Systeme aber nur auf die *Information*, nicht die exekutive *Interaktion*.

⁸ Vgl. hierzu den bereits angeführten ‚life-event approach‘ (den Lebenslagen-Ansatz) in United Nations 2012, S. 106

37), oder auch Bibliothekselbstbedienungsfunktionen⁹. Traditionell ist das User-Name und Passwort Schema die gängigste Art, sich im Internet zu identifizieren. Sicherer und im e-Government Bereich nützlicher ist jedoch die Verwendung einer e-ID in Form einer Chipkarte¹⁰, die mittels Kartenlesegerät und persönlichem PIN-Code den Zugang gewährleistet (vgl. o.A. 2010a, S. 3; Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 38). Der Sicherheitsmehrwert der e-ID ist, dass man sich für jeden in Anspruch genommenen Dienst kein neues Nutzerprofil und anlegen und merken muss und dass dieser physische „Schlüssel“ unumgebar zur Nutzeridentifizierung vorhanden sein muss.

Wie funktioniert e-Government? Ein Beispielprozess am österreichischen Modell

Wie die oben beschriebenen Elemente zusammenhängen und -arbeiten, soll im Folgenden beschrieben werden. Fig. 1¹¹ stellt einen ideellen Bearbeitungsvorgang einer Benutzeranfrage an das österreichische e-Government System dar: Nachdem der Nutzer



über das Portal myHelp.gv.at zu seinem gesuchten Formular gefunden hat¹², muss er sich zur online-Ausfüllung bereits mit seiner e-ID (in Österreich ‚Bürgerkarte‘ genannt (vgl. A-SIT Zentrum für sichere Informationstechnologie Austria) identifizieren¹³. Der Benutzer wird gebeten, seine e-ID in das benötigte Kartenlesegerät zu schieben und seinen PIN einzugeben. Durch diese Kombination aus physischem und mnemotechnischem Schlüssel wird ein optimal sicherer Zugang während des gesamten folgenden Vorgangs bewirkt.

Zunächst erhält der Benutzer geschützten Zugang zur Bearbeitung seines Formulars. Um eine möglichst einfache Bedienung und Zufriedenheit zu erzielen richtet sich die Gestaltung der Formulare nach bestimmt festgelegten styleguides, die die Benutzungsfreundlichkeit erhöhen sollen (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 16; United Nations 2012, S. 106). Abgeschickt wird das Dokument mit einer elektronischen Signatur, für die wieder die e-ID von Nöten ist. Abhängig von der Dienstleistung können Gebühren anfallen¹⁴, die im selben System via Online-Überweisung bezahlt werden (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 41).

⁹ Die staatliche Sozialversicherungskarte Dänemarks, die auf allen Amtswegen als e-ID zum Tragen kommt, wird u.a. benötigt, um sich bei Bibliotheken zu registrieren und um die Selbstbedienungsfunktionen zu nutzen. (Vgl. Københavns Biblioteker)

¹⁰ 2010 wurde beispielsweise der neue deutsche Personalausweis eingeführt, der als physischer Ausweis und e-ID funktioniert (vgl. Bundesministerium des Inneren 2012).

¹¹ Fig. 1: Quelle: Ledinger. Vom Autor annotierter screenshot.

¹² Zum Ziel führt hierbei entweder ein *known item search* oder das Browsen via der nach Lebenslagen angeordneten Oberfläche (vgl. United Nations 2012, S. 106).

¹³ Für die genaue Funktionsweise dieser e-ID vgl. Tauber et al.

¹⁴ Beim sogenannten *e-payment* erfreuen sich vor allem online Steuerzahlungssysteme großer Beliebtheit (vgl. United Nations 2012, S. 104)

Dem an das Amt versandte Dokument folgt nun entweder ein automatischer Verarbeitungsprozess¹⁵, oder die Nachbearbeitung durch das sogenannte ‚back office‘. Wie der Name schon impliziert nehmen Mitarbeiter der Verwaltung hier die für den Bürger unsichtbare Verarbeitung seiner Daten vor, wie es auch auf dem klassischen Amtswege Gang und Gebe ist (vgl. United Nations 2012, S. 106 f.). Anders als bei schriftlichen Formularen, liegen bei e-Government die Daten gleich digital vor und können einfach mit internen Datenbanken abgeglichen und verarbeitet werden. Dadurch verringert sich auch die Datenmenge, die der Bürger eingeben muss, weil grundlegende, persönliche Angaben bereits auf der *e-ID* gespeichert sind, oder über das *back-office* hinzugefügt werden (vgl. European Commission 2010, S. 14).

Ist die Verarbeitung abgeschlossen, muss dem Antragsteller nur noch sein Dokument auf einem sicheren und rechtsgültigen Weg gesendet werden: *e-Zustellung* (vgl. European Commission 2010, S.12; Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 41 f.). Zunächst erhält der Bürger eine E-Mail-Bestätigung¹⁶ über die erfolgreiche Verarbeitung, die einen Link zum Zustelldienst enthält. Mithilfe der *e-ID* bekommt man dort Zugriff auf sämtliche Dokumente, die man von elektronischen Amtswegen her erhalten hat¹⁷ und kann sich sein Formular daraufhin bequem daheim ausdrucken.

Verbreitungsebenen von e-Government

Der obige modus operandi ist für alle Anwendungsbereiche relativ ähnlich (vgl. Capgemini, S. 12). Trotzdem werden Portale auf verschiedene Zielgruppen zugeschnitten¹⁸: Privatpersonen (*government to citizen* (G2C)), Privatwirtschaft (*government to business* (G2B)) und politikinterne Systeme (*government to government* (G2G)) (vgl. Der Messer). Unterschieden wird beim Grad der Verbreitung zum einen zwischen internationalen, nationalen und lokalen Systemen.

Das vermutlich prominenteste, *internationale* Kompetenznetzwerk in dieser Hinsicht stellt die EU dar. Ihren Bürgern möchte sie Folgendes ermöglichen: „[...] *to complete an administrative task anywhere in the EU*“ (o.A. 2010a) – und das unabhängig von Alter und sozialem Hintergrund (vgl. ebd.). In dem Aktionsplan der Europäischen Kommission (vgl. European Commission)¹⁹ stehen die Stärkung von Bürgern und Unternehmen, grenzübergreifender Mobilität und die Schaffung effizienterer Verwaltungsvorgänge auf der Agenda (vgl. ebd.,

¹⁵ Ein Automatismus bietet sich an, wenn nur ein Datenbankeintrag auf der Verwaltungsseite vorgenommen wird und dem Bürger einzig ein formatiertes und valide signiertes Dokument zurückgesandt werden muss. Komplexere Bearbeitungen benötigen das ‚back office‘.

¹⁶ Möglich wäre hierbei auch die Benachrichtigung via SMS (vgl. United Nations 2010, S. 3). Dass sich e-services auf mobilen Medien so schnell wie noch nie verbreiten, ist ein weiterer Grund, auch e-Government Applikationen darauf abzustimmen (vgl. United Nations 2012, S. 5, 24). Seit 2009 sind Funktionen der österreichischen *e-ID* auch auf mobilen Medien möglich (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 39 f.).

¹⁷ Es gibt darüber hinaus auch ‚*Dokumenten-Safe*‘ oder ‚*e-Safe*‘ Dienste, die sich speziell zur Aufgabe setzen, wichtige Dokumente so sicher wie möglich zu Speichern (vgl. beispielsweise A-SIT Zentrum für sichere Informationstechnologie Austria).

¹⁸ Man vergleiche beispielsweise die Trennung der beiden EU-Projekte STORK (für den Bürger) und SPOCS (für die Wirtschaft).

¹⁹ Eine vereinfachte Darstellung des Aktionsplans findet sich bei Eixelsberger. E-Government ist auch in anderen EU-Initiativen eingebettet, konkrete operative Ziele erscheinen jedoch im Aktionsplan 2015 am deutlichsten veranschaulicht.

S. 4, 11 ff.). Bis 2015 soll die bislang noch geringe Nutzerzahl deutlich erhöht werden, mit dem Ziel, politisches Engagement und Wirtschaftswachstum zu fördern (vgl. ebd., S.5).

Zur Umsetzung ihrer Agenda setzt die EU einerseits auf fünf spezifische Pilotprojekte, andererseits auf individuelle, nationale Initiativen, kooperativ inspiriert durch den Austausch von *best-practice* Erfahrungen (vgl. o.A. 2010a, S. 2). Die fünf Pilotprojekte befassen sich mit „*secure identity across borders*“ („STORK“²⁰ – für Privatpersonen), „*simple procedures online for cross-border services*“ („SPOCS“ – für die Privatwirtschaft) – also grenzübergreifende Dienste und e-ID –, EU-weiter Gesundheitspflege („epsos“), e-Justice („ecodex“) und der Versorgung öffentlicher Institutionen (PEPPOL). Bei Betrachtung der Selbstdarstellungen der verschiedenen Projekte wird eines klar: Ihr Ziel ist, die rechtlich-regionale Ungeborgenheit, die das Schengen-Abkommen verspricht, umzusetzen und bürokratische Hürden zu nivellieren, damit die Idee vom mobilen, interkulturellen Europäer nicht nur den Privilegierten vorbehalten bleibt.

Nationale e-Government Portale (also ein Portal, das alle Information der Ministerien und Teilorgane zusammenführt, wie beispielsweise das oben beschriebene Portal Österreichs) werden eher individuell aufgebaut und betrieben²¹, je nach Eigenheiten des Landes. Das angestrebte Ideal ist jedoch ein Staat, der nicht nur nach den Bedürfnissen seiner eigenen Bürger sieht, sondern seine technischen und rechtlichen Infrastrukturen optimiert, um die Interoperabilität auf internationaler und lokaler Ebene überhaupt zu ermöglichen (vgl. European Commission, S. 5). Einen Überblick über die Veränderungen und aktuellen Trends der Länder der Welt bieten die biennialen Studien der UN, die ein Ranking aller nationalen e-Government Angebote vornimmt (vgl. United Nations 2010; United Nations 2012; Capgemini).

Die *lokale* e-Government Ebene bezieht sich auf regionale oder kommunale Informationsportale. (Hier kommt auch die Bibliothek ins Spiel (vgl. Capgemini S. 11; Parycek; Wundara). Vor allem in einem föderal organisierten Staat wie Deutschland fallen manch wichtige Verwaltungsaufgaben an die Länder und Kommunen. Darüber hinaus kann eine Kommune mit einem e-Government Angebot zusätzlich Dienste anbieten, die auf die direkten Bedürfnisse der Region zugeschnitten sind (vgl. Capgemini S. 11)²², was wiederum das Bedürfnis nach Personalisierbarkeit bedient.

Vorteile von e-Government gegenüber der klassischen Verwaltung

Rationalisierung und *Vereinfachung* ist in der Tat der ersichtlichste und unmissverständlichste Vorteil von e-Government. Zeit (und damit Geld) wird auf Seiten des Bürgers, der Wirtschaft (vgl. Capgemini, S. 12 f.) und der Verwaltung selbst eingespart (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 3, 18 f.; Silhavy, S. 6 f.; Aichholzer). Der Einzelne hat immer und überall Zugang zu allen Ämtern und seinen Dokumenten, ihm können

²⁰ Eine sehr simple und pragmatische Übersicht über die Anwendungsmöglichkeiten von STORK gibt das dazugehörige Imagevideo (vgl. DigitalAgendaEU).

²¹ „*Small ad hoc and stand alone projects are the norm in least developed countries, which often lack a well thought e-strategy within their national development plans.*“ (United Nations 2010, S. 4) Andererseits sind es eben diese punktuell initiierten Projekte, die eine homogene Innovationsvielfalt bilden und best-practice Beispiele generieren, wie sie in den Studien der United Nations hervorgehoben werden (vgl. United Nations 2010; United Nations 2012).

²² Ein Vorzeigebeispiel ist das „311“ Portal aus New York, welches durch Transparenz und Informationstiefe glänzt (vgl. United Nations 2012, S. 105).

neuartige Dienstleistungen angeboten werden (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 14) und er hat es einfacher sein Recht auf Mobilität auszuleben (vgl. United Nations 2012, S. 105; European Commission, S. 11 f.; o.A. 2010a). Auch für die Wirtschaft besteht dieser Bonus: Mit dem Abbau von bürokratischen Aufwänden erhofft man sich ein besseres Ausbreiten kleiner und mittlerer Unternehmen auf andere Länder und Märkte (vgl. European Commission, S. 10 f.). Innerhalb der Verwaltungsorgane soll die Effizienzsteigerung (vgl. European Commission, S. 14), sowie die zentralisierenden Effekte eines einheitlichen, interoperativen e-Government Systems Ressourcen und Kosten sparen (vgl. ebd., S. 15): Optimistische Studien meinen, die Einführung von e-Government würde sich bereits nach nur vier Jahren amortisieren (vgl. Der Messer in Bezug auf Bundesministerium des Inneren 2006, S. 17).

In allen drei Zielgruppen kann ebenso die *Transparenz* als Vorteil genannt werden (vgl. United Nations 2012, S. 106; European Commission 2010, S. 9). Verwaltungsvorgänge werden prinzipiell einsehbarer und nachvollziehbarer (vgl. Frissen, S. [7]). Allerdings ist es wichtig, dem aktuellen Trend und Stand der Technik zu folgen (vgl. United Nations 2012, S. 14 f.). Die Verwendung von Web 2.0 Applikationen und offenen Kommunikationsforen als feedback-Funktionen ist quasi Pflicht (vgl. ebd.; United Nations 2010, S. 60 f.)²³. Es führt nichts vorbei an der Bereitstellung von Einflussnahmemöglichkeiten.

Geknüpft an den Benefaktor der Vereinfachung und der Transparenz weckt die Interaktion mit dem Bürger die Hoffnung der Regierenden, ihn für ihre Sache zu gewinnen – für die Politik, die Demokratie und die engagierte Beteiligung (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, S. 18 f.; Lauer & Piswanger; United Nations 2010, S. 14 ff.; Frissen, S. [5]; United Nations 2012, S. iii; Hoffmann, S. 9). Überhaupt sei es notwendig, das Vertrauen, dass u.a. durch die Finanzkrise der letzten Jahre zerstört wurde, mit Transparenz, Personalisierung, Zugänglichkeit und Effizienz wieder herzustellen (vgl. United Nations 2010, S. iii, 2, 10-19; United Nations 2012, S. 105 f.; European Commission, S. 5, 9 f.). Unter dem Schirmbegriff *„e-Democracy“* (oder auch *e-Participation*) wird der Umfang von e-Government um vielerlei Facetten erweitert (vgl. United Nations 2012, S. 43 ff.)²⁴ und umfasst zum Beispiel elektronische Wahlen (vgl. Prosser; Krimmer & Botz), prinzipiell aber auch jegliches politische Forum auf elektronischer Basis, also Möglichkeiten der Beeinflussung und keine eindimensionalen Informationsplattformen (vgl. United Nations 2010, S. 14). *„Open Government ist etwas, was man in einer westlichen repräsentativen Demokratie ohnehin als Anspruch hat.“* (Schallbruch, S. 7)

Nachteile und vermeintliche Probleme

Ohne Widerstände und Widersprüche läuft auch e-Government nicht ab: Die geringe Annahme²⁵ der e-Government Angebote auf jeglicher Verbreitungsebene (vgl. United Nations 2012, S. 5, 102 f., 108; o.A.

²³ Der Bürger wird damit zum „[...] co-producer of public services“ (United Nations 2012, S. iii; vgl. auch ebd. S. 111) und Minderheiten werden mit Hilfe von social media viel eher integriert (vgl. ebd., S. 103, 108 ff.).

²⁴ Zum Beispiel gesellt sich damit der *„Open Data“* Bereich dazu (vgl. United Nations 2010, S. 16; United Nations 2012, S. 110 ff.; o.A. 2010a, S. 1 f.; Scherer & Wimmer).

²⁵ *„The most active e-government users are those with high education, living in densely populated areas, self-employed and aged 24-30.“* (United Nations 2012, S. 108)

2010a; Capgeimini, S. 13) besticht zur Infragestellung der *e-Democracy* Ambitionen²⁶. Eine von Kommunikationstechnologie überflutete Gesellschaft hat nicht zwangsmäßig ein größeres Interesse, auch noch im ständigen Kontakt mit ihrer Verwaltung zu stehen (vgl. Bundeskanzleramt Österreich, S. 14 f.). Freilich gibt es hierbei regionale Unterschiede (vgl. United Nations 2012, S. 105 f.; Akkaya / Wolf / Krcmar): Während sich die Deutschen vor den modernen Interaktionsformen fast zu fürchten scheinen (vgl. Akkaya et al.), stellt sich in Österreich einzig die Frage, ob die positive Grundeinstellung schon immer vorhanden war, oder ob es sich um den klassischen Fall handelt, bei dem das Angebot den Bedarf heraufbeschwört (vgl. United Nations 2012, S. 104).

Analog dazu ist die Frage der technischen Ausstattung und der Medienkompetenz immer noch aktuell. Auf Seiten der Verwaltung scheint man dem Privatwirtschaftssektor hinterherzuhinken, welcher schlussendlich den Ton über Trends und technische Möglichkeiten angibt²⁷. Während andererseits eine e-ID, die gleichzeitig als Personalausweis fungiert, vom Bürger in jedem Fall besessen werden muss, ist der Besitz eines Computers, einer Internetverbindung und eines Kartenlesers nicht zwingend gegeben²⁸. So Benutzerfreundlich die Portale und Anwendungen auch gestaltet seien mögen, besteht keine Garantie, dass sich jeder Bürger damit zurechtfinden wird, oder e-Government Dienste überhaupt verwenden möchte (vgl. dazu die gegensätzliche Meinung der European Commission 2010, S. 9 f.). Zu viel Transparenz lässt auch hier so manchen zurückschrecken (vgl. United Nations 2012, S. 106). Grundsätzlich besteht eben die übliche Angst vor Datenschutzschwierigkeiten und potentiell dem Datenmissbrauch (vgl. United Nations 2012, S. 105 f.).

²⁶ „Praktische Erfahrungen im Bereich der elektronischen Bürgerbeteiligung sind [selbst, Annotation des Autors] in Österreich noch eher rar.“ (Lauer & Pischwanger, S. 13) Für aktuellere Erfahrungen vgl. Krimmer & Botz.

²⁷ Studienergebnisse geben interessante Einsichten in die Gründe für diese Inaktualität: „*Few civil services are able to compete with private sector salaries, with the inevitable result that top information technology personnel in developing countries tend to gravitate towards commercial firms. Even in cases where governments are able to recruit highly skilled information technology workers, these young men and women tend to stay only long enough in their government jobs to acquire enough experience to make them marketable in the more lucrative private sector. Similar capacity gaps exist at the management level.*“ (United Nations 2010, S. 5) Siehe zum Thema Internetwahlen: „Alle dem Autor bekannten bislang verfügbaren Systeme zur Internetwahl sind Prototypen, Pilotsysteme oder Individualentwicklungen.“ (Prosser, S. 14)

Posch sieht den Mangel eher an anderer Stelle: „Ziel soll es sein, das Thema E-Government in das Bewusstsein der Bürgerinnen und Bürger zu verankern. Wir haben derzeit kein Problem, dass wir zu wenig Technologie umgesetzt haben, sondern wir haben eher das Problem, dass die umgesetzte Technologie zu wenig bekannt ist und zu wenig genutzt wird.“ (Posch, S. 7) Das Problem betrifft also das Marketing von e-Government (vgl. United Nations 2010, S. 4). Ähnlich sieht das Wundara: E-Government sei „keine primär technische Aufgabenstellung sondern vielmehr eine organisatorisch-rechtliche Herausforderung.“ (Wundara, S. 21)

²⁸ „[...] citizen uptake of e-government services heavily depends on broadband Internet connectivity“ (United Nations 2012, S. 107) und dessen regionale Ausprägung und Verbreitung.

Konklusion

Wie steht es also mit dem ‚citizen centrism‘, der sich so wohlwollend und humanitär²⁹ gibt? Wäre e-Government wirklich bürgernah umgesetzt, müsste die Abnahme des Angebots theoretisch weitaus größer sein. 2010 hieß es jedoch noch immer: „[...] *it is still at times easier to go down the paper route than use the internet*“ (o.A. 2010a, S. 1). Das Potential, das sich hinter e-Government verbirgt ist also bei weitem nicht ausgeschöpft, hängt eher dem kontemporären Technologiestand hinterher und die existierenden Angebote werden kaum wahrgenommen.

„In places where citizens may not be aware of the existence of e-government services, or prefer not to use them, governments would do well to ask them why³⁰. [...] Most surveys have shown that users prefer localized and personalized³¹ services, attributes that usually call for interdepartmental cooperation, back-office reorganization and reallocation of both human and financial resources.“ (United Nations 2010, S. 4) Existierenden Umfragen³² zum Trotz *„mangelt es jedoch an Ansätzen zu umfassender Folgenabschätzung“* (Aichholzer, S. 8) und es fehlen internationale Standards zur Analyse (vgl. United Nations 2010, S. 5) und damit zur systematischen Verbesserung.

Der Grund für die Vernachlässigung von e-Government lässt sich aber auch anders auf den Punkt bringen: *„Normale Bürger haben 1 bis 2 Verwaltungskontakte im Jahr [...]“* (Schallbruch, S. 6) und diese Zahl wird kaum wachsen, nur weil ein Verwaltungsservice nunmehr elektronisch angeboten wird. Durch den Kanalwechsel wird *kein* höherer Bedarf hervorgerufen, sondern eher ein *geringerer*, denn wahrlich gelungene Rationalisierung hieße für den Bürger: Für dieselben Leistungen weniger Aufwand zu benötigen und sie letztlich seltener in Anspruch nehmen zu müssen, bis hin zur vollkommenen Automatisierung, die ihm überhaupt keine Eigeninitiative mehr abverlangt. Demnach wäre der Versuch, guten Service in hohen Abnahmezahlen bestätigt sehen zu wollen, widersinnig. Könnte diese Überlegung einen fundamentalen Gegensatz zwischen Rationalisierung einerseits und Transparenz und Demokratisierung andererseits aufzeigen³³?

²⁹ „[...] *an important challenge of e-service take-up for sustainable development is to ensure that e-service actually reaches and is used by as many citizens as possible and minimizes marginalization of certain groups. This requires effectively increasing usage of eservices by all, including the poor and disadvantaged groups.*“ (United Nations 2012, S. 108)

³⁰ Vgl. hierzu auch Posch, S. 7

³¹ Zur Personalisierung in e-Government vgl. auch Capgemini, S. 13

³² Außerdem verwundert es, dass die Statistik das einzige Werkzeug zur Bedarfsermittlung zu sein scheint, das angewendet wird. Wo bleiben anthropologische Ansätze, die tatsächlich versuchen, das darzustellen, was der Bürger über e-Government denkt?! (Vgl. zum Beispiel Akkaya / Wolf / Krcmar)

³³ Dieses Schema gleicht einem typischen *rebound*-Effekt: Die rationalisierende Errungenschaft wendet sich letztendlich gegen die positiven Ziele und führt den erhofften Fortschritt ad absurdum.

Bibliographie

- o.A. (2010a): *Digital Agenda. eGovernment Action Plan. What would it do for me?*. URL: [http://europa.eu/rapid/press-release MEMO-10-681_en.pdf](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-681_en.pdf) (Zugang: 21.10.2012)
- o.A. (2010b): *Digital Agenda. Pilot Projects show the way in easy access to online public services across the EU*. URL: [http://europa.eu/rapid/press-release MEMO-10-680_en.pdf](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-680_en.pdf) (Zugang: 21.10.2012)
- Aichholzer, Georg (2008): *Wirtschaftliche Effekte von E-Government*, in eGovernment Review, Nr. 1, S. 8-9
- Akkaya, Cigdem et al. (2011): *Components of Trust Influencing E-government Adoption in Germany*, in: Lecture Notes in Computer Science, 2011, Volume 6846, S. 88-99
- Akkaya, Cigdem / Wolf, Petra / Krcmar, Helmut (2012): *The Surprisingly Low Effect of National Culture on E-Government Adoption. A Cross-Cultural Comparison*, in: AMCIS 2012 Proceedings. Paper 1
- A-SIT Zentrum für sichere Informationstechnologie Austria (o. J.): o. S. URL: <http://bürgerkarte.at/> (Zugriff: 10.12.2012)
- Bundeskanzleramt Österreich (2011): *Behörden im Netz. Das österreichische E-Government ABC*. URL: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=43072> (Zugriff: 21.10.2012)
- Bundeskanzleramt Österreich (2012): *HELP.gv.at*. URL: <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public> (Zugang: 21.10.2012)
- Bundesministerium des Inneren (2006): *BundOnline 2005. Abschlussbericht – Status und Ausblick*. URL: http://www.verwaltung-innovativ.de/cln_339/nn_684676/SharedDocs/Pressemitteilungen/bund__online__abschlussbericht__2005,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/bund_online_aabschlussbericht_2005.pdf (Zugriff: 21.10.2012)
- Bundesministerium des Inneren (2012): *Der neue Personalausweis*. URL: <http://www.personalausweisportal.de> (Zugriff: 21.10.2012)
- Capgemini et al. (2010): *Digitizing Public Services in Europe. Putting ambition into action*. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537 (Zugriff: 21.10.2012)
- DigitalAgendaEU (13.12.2012): *LSP Story*. URL: https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=EMH5yZJbAck (Zugriff: 24.10.2012)
- Delopoulos, Haroula N. (2012): *Objectives and Barriers of Implementation of eGovernment. From Lisbon Strategy to Digital Agenda 2020*, in European Journal of ePractice, 17, European Dynamics SA. URL: <http://www.epractice.eu/en/journal/issues/> (Zugriff: 24.10.2012)
- Der Messer (10.9.2012): *e-Government*. URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/E-Government> (Zugriff: 21.10.2012)

- Eixelsberger, Wolfgang (2011): *Europäischer eGovernment Aktionsplan 2011 – 2015*, in eGovernment Review, Nr. 7, S. 10-11
- European Commission (2010): *Europäischer eGovernment-Aktionsplan 2011-2015. Einsatz der IKT zur Förderung intelligent, nachhaltig und innovativ handelnder Behörden*. Brüssel.
- Frissen, Valerie et al. (2007): *The Future of eGovernment. An exploration of ICT-driven models of eGovernment for the EU in 2020*. Executive Summary. URL: <http://ftp.jrc.es/EURdoc/22897-ExeSumm.pdf> (Zugriff: 21.10.2012)
- Gronau, Norbert / Pokorny, Reiner / Röchert-Voigt, Tanja (2009): *Wiki-basierte Fortschreibung einer Verwaltungsvorschrift*, in: eGovernment Review, Nr. 4, S. 14-15
- Hoffmann, Harald et al. (2009): *E-Government Memorandum 2013*, in eGovernment Review, Nr. 4, S. 8-9
- Krimmer, Robert & Botz, Daniel (2009): *Wahlen 2.0 nun auch in Österreich. E-Voting bei den ÖH-Wahlen 2009*, in eGovernment Review, Nr. 4, S. 12-13
- Københavns Biblioteker (o. J.): *Københavns Biblioteker*. URL: <http://bibliotek.kk.dk/node/10780> (Zugang: 7.12.2012)
- Lauer, Günther & Piswanger, Carl-Markus (2008): *Das Programm „Partizipatives E-Government“ der BRZ*, in eGovernment Review, Nr. 1, S. 12-13
- Ledinger, Roland (2009): *E-Government in Austria*. URL: www.fineid.fi/default.aspx?docid=3585&action=publish (Zugang: 21.10.2012)
- MerllwBot (2.7.2012): *Exekutive*. URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/Exekutive> (Zugriff: 21.10.2012)
- Parycek, Peter (2008): *Lösungswege für Kommunales E-Government*, in eGovernment Review, Nr. 1, S. 18-19
- Posch, Reinhard (2009): *Der Nutzen muss der Technologie noch folgen* (Wolfgang Eixelsberger, Interviewer), in eGovernment Review, Nr. 4, S. 6-7
- Prosser, Alexander (2008): *Internetwahlen*, in eGovernment Review, Nr. 1, S. 14-15
- Schallbruch, Martin (2011): *„E-Government wird sich als Thema ein bisschen auflösen“* (Wolfgang Eixelsberger, Interviewer), in eGovernment Review, Nr. 7, S. 6-7
- Scherer, Sabrina & Wimmer, Maria A. (2011): *E-Partizipation in Europa. Ein regionales Modell*, in eGovernment Review, Nr. 7, S. 12-13
- Silhavy, Heidrun (2008): *Europameister Österreich im E-Government*, in eGovernment Review, Nr. 1, S. 6-7

- Tauber, Arne / Zefferer, Thomas / Zwattendorfer, Bernd (2012): *Approachign the Callenge of eID Interoperability. An Austrian Perspecitve*, in: European Journal of ePractice, Nr. 14, European Dynamics SA, S. 22-39
- United Nations (2010): *E-Government Survey 2010. Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. UN Publishing Section, New York. URL:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan038851.pdf> (Zugriff: 21.10.2012)
- United Nations (2010): *E-Government Survey 2012. E-Government for the People*. New York. URL:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> (Zugriff: 21.10.2012)
- Wundara, Manfred (2008): *Der Weg der Stadt Villach zum E-Government*, in eGovernment Review, Nr. 1, S. 20-21
- Ølnes, Jon (2012): *Surviving the Digital Identity World*, in: European Journal of ePractice, Nr. 14, European Dynamics SA, S. 2-3